

Hoorzitting / rondetafelgesprek Commissie Financiën Tweede Kamer

“Herziene richtlijn betaaldiensten PSD2”

Position Paper Detailhandel Nederland en de Gezamenlijke Toonbankinstellingen (TBI's)

Achtergrond

In de nieuwe Europese Richtlijn voor het betalingsverkeer (PSD2) wordt geregeld dat winkeliers voor een deel van de kaarttransacties geen toeslag meer mogen vragen. Het gaat hier om de kaartbetalingen waarvan slechts een onderdeel van de totaal tarieven door de EU zijn geplafonneerd (interchange fee of MIF). Dit geldt in ieder geval voor alle Nederlandse pinbetalingen en de meeste creditcardbetalingen (zoals de meeste consumentenkaarten van VISA en Mastercard).

Voor de kaartbetalingen waarvan de tarieven niet zijn geplafonneerd mag de winkelier nog wel een toeslag aan de consument vragen. Denk bijvoorbeeld aan de American Express en Diners creditkaarten, buiten de EER uitgegeven kaarten, de zakelijke kaarten van MasterCard en Visa of – wat wij nu aannemen - dure online betaalproducten zoals PayPal en Afterpay. Lidstaten krijgen verder een optie om de tarieven van kaartbetalingen nog verder aan banden te leggen en de toeslagmogelijkheden op betaalproducten verder te verbieden. Nederland zal hier vooralsnog geen gebruik van maken.

Verder biedt PSD2 de mogelijkheid aan derde partijen om toegang tot de betaalrekening te krijgen (Account Information Services) en ook betaalinitiaties uit te voeren (Payment Initiation Services). Dat laatste maakt het mogelijk dat winkeliers geconfronteerd zullen worden met nieuw betaalmiddelen en -diensten.

Standpunten Detailhandel Nederland en de Gezamenlijke Toonbankinstellingen (TBI's)

Detailhandel Nederland is van mening dat met PSD2 de efficiëntie van het Nederlandse betalingsverkeer in gevaar komt, een stijging van de maatschappelijke kosten tot gevolg heeft en verdere groei en innovatie worden beperkt als door consumenten en/of ondernemers wordt teruggegrepen naar contante betalingen. In de Verenigde Staten is deze laatste trend al jaren merkbaar: Retailers geven hier kortingen op cash betalingen om zo de hoge creditcardkosten te omzeilen¹. Cash is echter onveilig, inefficiënt en onnaspeurbaar.

Hieronder lichten wij onze standpunten verder toe.

1) Sturen op een efficiënt betalingsverkeer en lage maatschappelijke kosten wordt onmogelijk

Detailhandel Nederland en de samenwerkende toonbankinstellingen in Nederland zien dat consumenten vaker kiezen voor onnodig dure betaalproducten vanwege de geboden “gratis” extra's zoals verzekeringen, spaarsystemen, welkomstcadeau's en luxe magazines. De winkelier betaalt deze kosten in de vorm van een hoge credit card fee, in een percentage van de omzet. Deze kosten worden vervolgens doorberekend in de algemene winkelprijzen, waardoor de maatschappelijke

¹ <http://www.forbes.com/sites/moneybuilder/2013/07/08/this-week-in-credit-card-news-discounts-for-cash-payments-a-costly-way-to-get-paid/#6efb1db4b0a4> en <http://www.nytimes.com/2012/07/17/business/merchants-consider-credit-card-surcharges-or-cash-discounts.html> en <http://www.electran.org/more-retailers-offer-discounts-for-cash-payments/>

kosten van het betalingsverkeer stijgen en consumenten die efficiënte keuzes maken, meebetalen aan de kredietfaciliteit / uitgestelde betaalmogelijkheid en voordelen van andere consumenten.

Nu is het zo dat pinnen het maatschappelijk goedkoopste systeem is. Nederland heeft hier veel te verliezen, aangezien ons betalingsverkeer op dit moment nog tot de meest efficiënte van de wereld behoort. De ECB heeft in het verleden berekend dat de Nederlandse samenleving hier op jaarbasis € 1 miljard bespaart ten opzichte van het Europese gemiddelde. De consument profiteert hiervan door o.a. lagere winkelprijzen en overheidsuitgaven.

Kostenonderzoeken van de Stichting Bevorderen Efficiënt Betalen (SBEB), waarin TBI's samenwerken met de Nederlandse banken, laten keer op keer zien dat de kosten van pinnen véél goedkoper zijn dan de kosten voor creditcards. Het laatste onderzoek uit 2014² laat zien dat een pinbetaling een ondernemer in Nederland € 0,19 kostte (waarvan iets meer dan € 0,05 als bancair tarief) en een creditcardbetaling € 1,10, bij een gelijke bon grootte. Immers, verschillende tarieven – waaronder die van credit cards – worden als percentage van de omzet in rekening gebracht. Slechts één onderdeel van het tarief is geplafonneerd. De verwachting is dat de overige tariefonderdelen zullen stijgen. Het is daarom niet gewenst dat de winkelier deze andere kostencomponenten helemaal niet meer aan de klant mag doorberekenen. Immers, van card scheme eigenaren, banken en anderen wordt één onderdeel van hun kosten/tarieven geplafonneerd en kunnen ze nog steeds winst daarop maken, maar de afnemer ervan – de ondernemer met een online of offline toonbank - mag vervolgens niets doorbelasten en draait daardoor verlies. We worden geacht deze kosten te halen uit onze verkoopprijzen, en daardoor is sturen op efficiënt betaalgedrag onmogelijk gemaakt.

2) Het betaalproces wordt complex en schaadt efficiëntie

“Over het in rekening brengen van vergoedingen voor het gebruik van een betaalinstrument bepaalt PSD2 dat vergoedingen alleen betaald hoeven te worden wanneer de betaaldienstgebruiker daarover voorafgaand aan de betaling is geïnformeerd.”

Winkeliers worden steeds meer geconfronteerd met niet-zichtbare betaalprocessen. De opkomst van de wallet is hier de katalysator voor. Een wallet – vaak een app - biedt de mogelijkheid diverse betaalproducten (debet- en creditkaarten) digitaal op te slaan, doorgaans op een mobiele telefoon. Waarschijnlijk dat dit in de toekomst ook in wearables (horloges, armbanden, ringen, etc.) wordt opgeslagen.

Wanneer een consument met deze wallet betaalt, is het voor een acceptant niet direct duidelijk welk onderliggend betaalproduct hij heeft gekozen. De snelheid – een van de belangrijkste innovatie argumenten - waarmee de transactie wordt afgehandeld is tegenwoordig zo snel (< 2 sec), dat de winkelier nauwelijks mogelijkheid heeft te bepalen of hij überhaupt het recht heeft om een toeslag te vragen (in het geval van een niet-consumentenkaart) en dus kan ingrijpen in het betaalproces. De gevolgen merkt de winkelier pas achteraf als hij de rekening van zijn kaartverwerker/bank krijgt. Bovendien wil de winkelier geen discussie aan de toonbank. En in het geval van Apple Pay, wat accepteert een winkelier dan feitelijk? Alle in de Apple Pay wallet opgeslagen betaalmiddelen van een consument? Of mag hij hier nog menukeuzes in aanbrenen? En hoe geeft de winkelier dit aan?

² Zie tabel 1 op bladzijde 51 in

[http://www.efficientbetalen.nl/websites/efficientbetalen/docs/Eindrapport_kostentoonbankbetalingsverkeer_in_2014_\(01-07-2015\).pdf](http://www.efficientbetalen.nl/websites/efficientbetalen/docs/Eindrapport_kostentoonbankbetalingsverkeer_in_2014_(01-07-2015).pdf)

Op de winkelruit staat “Ik accepteer Apple Pay”. In werkelijkheid is dat misschien maar 1 product binnen de Apple Pay Wallet. Hier ontstaat onduidelijk voor zowel winkelier als consument. Een consument percipieert Apple Pay met “betaalmiddel” terwijl het slechts een vehikel is van een betaalmiddel.

Het op voorhand informeren van de kosten van bepaalde betaalmethoden is een stap terug in de efficiëntie van het betalingsverkeer. Er komen dan weer briefjes, stickers, bordjes en menu’s aan de kassa en online te hangen. En met de opkomst van nieuwe betaalmethoden, wordt deze lijst steeds langer.

Voor de online en omnichannel winkels is dit proces nog complexer. Immers, de webwinkel weet op dit moment pas op het laatste (checkout) moment hoe de consument betaalt en de hoogte van betaalkosten is afhankelijk van de bon grootte (incl. eventuele verzendkosten) en daarmee niet van tevoren communiceerbaar. Het risico van afgebroken transacties (door het verrassingselement en confrontatie met eventueel bijkomende kosten) is aanzienlijk. De verwachting is dat hierdoor de aankoopconversie aanzienlijk afneemt.

3) Winkelier betaalt fors meer voor de acceptatie en verwerking van een creditcardtransactie en andere soortgelijke producten die met elkaar gemeen hebben dat ze in elk geval niet op “gelijk oversteken” zijn gebaseerd

De kosten die een winkelier voor het verwerken van een creditcard transactie betaalt (aan zijn bank) liggen op € 1,10 gemiddeld. Hij betaalt namelijk niet alleen de interchange fee (straks gemaximaliseerd op 0,3% vanuit de MIF regulering), maar ook processing fees, scheme fees, autorisatiekosten, merchant service fees en andere tariefonderdelen: een niet transparante jungle aan fees. Afgezet tegen de kosten voor het accepteren van een pinbetaling, blijft een creditcard betaling en vergelijkbare betaalmogelijkheden als PayPal en Afterpay) een van de duurste varianten op de betaalmarkt (een pinbetaling kost een acceptant gemiddeld € 0,19 cent, inclusief alle kosten). Het niet kunnen doorberekenen van deze kosten heeft directe gevolgen voor de consumentenprijzen en de acceptatie van creditcards in Nederland, en daardoor ook verruiming van dure mogelijkheden voor consumentenkredieten. Nederland was nooit een creditcardland of consumentenkredietland, maar met PSD2 worden de deuren wagenwijd opengezet.

De verwachting is bovendien dat banken en de payment service providers, de kosten - anders dan de interchange fee - zullen ge- en misbruiken als compensatie voor de terugval in interchange opbrengsten, zodra het Convenant Betalingsverkeer is afgelopen eind 2018. In de Verenigde Staten is dit al merkbaar.³

Het meest moeilijk te accepteren is dat we naar een systeem toegroeien waarbij het de norm wordt om betaalkosten als percentage van de omzet in rekening te brengen. Echter, het gaat om betaaltransacties. De handelingen, “digitale transportkosten” en het risico op kleine bedragen is niet groter of kleiner dan op grote bedragen. Anno 2017 is het moeilijk te bevatten dat de “verwerkingskosten” of autorisatiekosten bij een transactie van € 200 hoger zijn dan bij een transactie van € 20. Een vast, laag tarief voor een betaaltransactie was dan ook één van de belangrijkste pijlers onder het efficiënte betalingsverkeer in Nederland. Met de lidstaat optie in PSD2

³ <http://www.economist.com/news/finance-and-economics/21708669-five-years-after-crackdown-federal-reserve-credit-card-industry>

is een vast tarief tot 9 december 2020 mogelijk. Daarna is ook hier het hek van de dam en gaan ondernemers hoogstwaarschijnlijk procenten van hun omzet moeten betalen.

4) Opkomst nieuwe betaalmethoden en betaalaanbieders op de Europese markt levert niet meer marktwerking op

Als gevolg van innovatieve ontwikkelingen zien wij meer niet-bancaire partijen een positie innemen in het betaallandschap. Denk hierbij aan Apple, Google, Android, Amazon, Alibaba, etc. Deze partijen brengen ook betaalmethoden op de markt. Het is op dit moment niet duidelijk wat de gevolgen zijn voor acceptanten. Kijken we naar het business model van Apple Pay, dan zien we dat Apple een deel van de interchange fee vergoeding tussen accepterende en uitgevende bank opstrijkt (<https://www.cnet.com/news/apple-pay-to-generate-fees-from-banks-not-merchants-report-says/>).

Het wachten is op de gevolgen voor de kosten die banken zullen doorbelasten aan acceptanten; de toonbankinstellingen. Immers, banken zullen een deel van de opbrengsten van een betaaltransactie via Apple Pay moeten afdragen aan Apple, wat kostprijsverhogend zal werken. Het lijken allemaal nieuwe innovatieve vormen van betalen, maar tot nu toe zijn ze altijd gekoppeld aan een. De voorwaarden die dit soort betaaldiensten afdwingen zijn zelden tweezijdig afgesproken en worden vaak eenzijdig aangepast.

De eerste signalen van Nederlandse “innovatieve” initiatieven geven aan dat er per transactie meer wordt gevraagd dan een huidige pinbetaling (die nu is gemaximaliseerd op 5,5 cent). Dat is interessant! We hebben onder het Convenant Betalingsverkeer (loopt tot en met 31 december 2018) een maximum tarief afgesproken voor debitcard betalingen (5,5 cent). Onder PSD2 gaan nu nieuwe betaalinitiatieven ontstaan die voor een winkelier **duurder** zijn... De gevolgen laten zich raden. Kosten worden doorberekend in consumentenprijzen. Immers, de winkelier is gemiddeld 1% van zijn omzet kwijt aan zijn betalingsverkeer. Stijgen deze kosten, dan is zijn enige optie de prijzen te verhogen.

Veiligheid

Banken moeten fintech-bedrijven toegang geven tot de betaalrekeningen van consumenten. Fintech bedrijven krijgen een ‘light’ bankvergunning, zoals te lezen valt in het regeerakkoord. Vanaf volgend jaar kent de pin- en iDEAL infrastructuur een uptime van 99,88%. Er is nog nergens iets geregeld over de minimale uptime van (de infrastructuur van) **nieuwe** betaaldienstaanbieders die buiten de traditionele keten opereren...

Doordat verder de Betaalvereniging op dit moment betaalterminals certificeert voor de Nederlandse markt en ook een einddatum stelt aan een dergelijk veiligheidscertificaat, zijn terminals veilig en up-to-date. De toonbankinstellingen houden hun hart vast als dadelijk honderden telefoonvarianties waarvan sommigen nooit updates uitvoeren in onbeveiligde openbare wifi-omgevingen gaan betalen aan onze toonbank. Als criminelen inbreken op zo’n wifi-netwerk of data stelen van zo’n telefoon: krijgen wij dan ons geld nog wel? Wie is verantwoordelijke voor de Wifi netwerken? Onder welke criteria?

Toezicht op de betaalketen

De traditionele betaalketen (PIN en iDEAL dekken nu nog zo'n 98% af) wordt steeds smaller omdat andersoortige betaalmiddelen en diensten de markt op komen onder PSD2. Desondanks is er in Nederland niet 1 "Betaal Autoriteit" die toezicht heeft en uitvoert op de TOTALE betaalketen waarin in de toekomst veel meer – juist ook niet-financiële instellingen - een rol spelen. Het toezicht op PSD2 en het betalingsverkeer is opgeknipt en belegd bij DNB, ACM, AFM en de AP. Dit vraagt om een secure afstemming en kennisdeling maar gevaar dreigt dat betrokken toezichthouders niet een, heldere, afgestemde visie hebben en een snelle, duidelijke communicatie nastreven. Een overkoepelende Betaal Autoriteit zou hierop een welkome aanvulling zijn.

Onderliggende infrastructuur van de betaalketen moet ook niet worden vergeten. De impact op de telecom infrastructuur wordt steeds zwaarder. Betaalapps, apps via WiFi, meer transacties, sneller, meer data, etc. Het zijn allemaal ontwikkelingen die schreeuwen om een goed marktmeesterschap van deze – in onze ogen – **nutsvoorziening**. Want zo moeten wij het betalingsverkeer echt gaan zien. Ter illustratie, wij doen in de Nederlandse retail momenteel zo'n 11-12 miljoen pintransacties per dag. Dat is een kleine 17.000 per minuut. Een (1) verstoring in de betaalketen heeft op deze aantallen grote gevolgen. Een paar uur geen pinverkeer betekent al gauw miljoenen misgelopen transacties. En over storingen gesproken; op 4, 5, 6, 7 en 8 november jl. vonden er her en der in Nederland pinstoringen (die langer dan 4 uur duurden) plaats waardoor winkeliers de dupe waren⁴. Navraag leert dat er "ergens" "iets" niet goed zat. Dat is vijf dagen achter elkaar waarop de infrastructuur niet voldoende werkt. Gemiddeld genomen wordt de storingsnorm nog gehaald, dat wel, maar dit soort gebeurtenissen zijn voor de retail funest. Ook omdat er (in tegenstelling tot bijvoorbeeld België) geen backupsysteem is. Geen pin is geen elektronische transacties, is geen inkomsten. Wij vrezen onder PSD2 meer (langdurige) verstoringen van de infrastructuur.

Zijn er dan geen afspraken? Jawel, nu zijn er onder de huidige stakeholders duidelijke afspraken gemaakt (banken, transactieoverwerkers, telecomoperators, etc.). Maar onder PSD2 kunnen we straks een entree van nieuwe partijen tegemoet zien. Zij die buiten een afsprakenstelsel vallen als we het bijvoorbeeld hebben over beschikbaarheid, zij die niet aangesloten zijn bij een Betaalvereniging Nederland, zij die opereren onder een DNB "light vergunning" (en waar hoeven deze partijen dan minder aan te voldoen?), zij die niet participeren in een MOB overlegorgaan.

Wij voorzien met het open stellen van het betalingsverkeer aan derde partijen een grote impact op de stabiliteit. En dit zal negatief afstralen op de hele betaalketen.

5) Alternatief met aanvullende bepaling

PSD2 pakt voor kaartacceptanten eenzijdig nadelig uit door het verbod uit de richtlijn om kosten door te belasten als er een gereguleerd interchange fee van toepassing is. Het gaat voorbij aan de andere elementen van de kostprijs, die naar verwachting zullen stijgen (de eerder genoemde "fees"). Een uiterst alternatief is om in het wetsvoorstel een aanvullende clause op te nemen dat juist die specifieke andere kosten (fees) per transactie niet aan de acceptant door mogen worden belast. Daarmee worden de werkelijke kosten van dat betaalproduct voor de klant ook duidelijk.

⁴ <http://allestoringen.nl/storing/pin>

Concluderend kunnen wij, Detailhandel Nederland en de Gezamenlijke Toonbankinstellingen (TBI's) in Nederland, vaststellen dat wij met de implementatie van PSD2, vrezen voor het behoud van een efficiënt, veilig en betaalbaar betalingsverkeer en wij een meer dan substantiële negatieve impact op de maatschappelijke kosten zien ontstaan.

Leidschendam, 15 november 2017,

Detailhandel Nederland en de Gezamenlijke Toonbankinstellingen (TBI's) in Nederland

Cijfers betalingsverkeer in Nederland

- De creditcard omzet in Nederland bedraagt € 5,6 mio (DNB, Retailbetalingsverkeer, 2016 en Panteia's Monitor Betalingsverkeer 2014-2018, update 2016)
- Uitgaande van een gemiddelde kostenpost voor een winkelier van 2,5% per creditcard transactie spreken we over € 140 mio aan kosten die bij de retail terecht komt.
- 12 % van de online transacties (webwinkels) wordt met de creditcard betaald.
- Met € 1,10 per transactie is een creditcardtransactie bijna 6 keer zo duur als een pinbetaling, die € 0,19 kost (contactloos € 0,15).
- In Nederland: 11-12 mio pintransacties per dag, 17.000 per uur.
- Een contactloze PIN betaling is momenteel het goedkoopste betaalmiddel met € 0,15.
- Voor een pinbetalingen betaalt een winkelier een laag **vast bedrag** per transactie. Bij een creditcardbetaling moet hij een **percentage** van de omzet afdragen. De kosten die een winkelier maakt voor een creditcardbetaling kan daardoor in de vele euro's lopen en is soms tientallen keer duurder dan het pintarief.